



ISO 20000

FOUNDATION

PREPARATÓRIO PARA O EXAME DE CERTIFICAÇÃO

GLOSSÁRIO



IT SERVICE
MANAGEMENT
ISO IEC
20000



A

➤ AÇÃO CORRETIVA

Ação para eliminar a causa ou reduzir a probabilidade de recorrência de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.

➤ AÇÃO PREVENTIVA

Ação para evitar ou eliminar as causas ou reduzir a probabilidade de ocorrência de uma potencial não conformidade ou outra situação potencialmente indesejada.

➤ ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

Acordo por escrito entre um provedor de serviço e um cliente que documenta serviços e níveis de serviços acordados.

➤ ALTA DIREÇÃO

Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla o provedor de serviço no mais alto nível.

B

➤ BASE DE DADOS DO GERENCIAMENTO DA CONFIGURAÇÃO (BDGC)

Base de dados contendo todos os detalhes relevantes de cada item de configuração e detalhes de relacionamentos importantes entre eles.

➤ BASE DE REFERÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO

Informação de configuração formalmente designada em um momento específico durante a vida do serviço ou componente do serviço.

➤ BASELINE

Consultar Linha de Base.

C

➤ CENTRAL DE SERVIÇOS

Grupo de suporte que interage com o cliente e que realiza grande parte de todo o serviço de suporte.

➤ CLIENTE

Organização ou parte de uma organização que recebe um serviço ou serviços. Um cliente pode ser interno ou externo à organização do provedor de serviços.

➤ CMDB

Consultar Base de Dados de Gerenciamento de Configuração.

➤ CONFORMIDADE

Cumprir os requisitos da ISO/IEC 20000, ou outro padrão nacional ou internacional, avaliado por uma auditoria interna ou uma organização que não é um organismo de certificação acreditado ou qualificado para realizar auditoria de certificação ISO/IEC 20000.

➤ CONTINUIDADE DO SERVIÇO

Capacidade de gerenciar riscos e eventos que poderiam ter sério impacto em um ou mais serviços, a fim de entregar continuamente os serviços nos níveis acordados.

➤ CÓDIGO DE BOAS PRÁTICAS

Um padrão que recomenda “uma prática boa e

aceita, que é seguida por profissionais competentes”. As recomendações em um código de prática são usadas para auxiliar ou o que “pode” ser desenvolvido. O código de prática não contém a forma verbal “deve”.

➤ COMPONENTE DE SERVIÇO

Unidade única de um serviço que, quando combinada com outras unidades, entregará um serviço completo. Exemplos: Hardware, software, ferramentas, solicitações, documentação, informação, processos ou serviços de suporte. Um componente do serviço pode consistir em um ou mais itens de configuração.

D

➤ DISPONIBILIDADE

Habilidade de um componente ou serviço de desempenhar sua função necessária em um determinado instante ou durante um determinado período de tempo. **NOTA** A disponibilidade é normalmente expressa como uma fração do tempo em que o serviço está realmente disponível para o uso da organização dentro do período das horas de serviço acordadas.

➤ DOCUMENTO

Informação e os meios em que ela está contida. Exemplos: Políticas, planos, descrições de processos, procedimentos, acordos de nível de serviço, contratos ou registros. A documentação pode estar em qualquer formato ou tipo de mídia. Na ABNT NBR ISO/IEC 20000, documentos, com exceção de registros, declaram a intenção a ser alcançada.

E

➤ EFICÁCIA

Extensão na qual as atividades planejadas são realizadas e os resultados planejados são alcançados.

➤ ERRO CONHECIDO

Problema que tem uma causa-raiz ou um método de redução ou eliminação de seus impactos em um serviço através de uma solução de contorno que foi identificada.

F

➤ FORNECEDOR

Organização ou parte de uma organização que é externa à organização do provedor do serviço e regida em um contrato com o provedor de serviço para contribuir com o desenho, transição, entrega e melhoria de um serviço ou serviços ou processos. Fornecedores incluem fornecedores-líderes designados, mas não seus fornecedores subcontratados.

G

➤ GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

Gerenciamento dos serviços que atendam aos requisitos da organização.

➤ GRUPO INTERNO

Parte da organização do provedor de serviço que tem um acordo documentado com o provedor de serviço para contribuir com o desenho, transição, entrega e melhoria de um ou mais serviços. O grupo interno está fora do escopo do SGS do provedor de serviço.

I

➤ INCIDENTE

Qualquer evento que não seja parte da operação padrão de um serviço e que cause, ou possa causar, uma interrupção ou uma redução na qualidade do serviço problema causa fundamental desconhecida de um ou mais incidentes.

➤ INCIDENTE DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Evento único de segurança da informação ou uma série de eventos indesejados e inesperados que tem uma probabilidade significativa de comprometer as operações do negócio e ameaçam a segurança da informação.

➤ ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC)

Componente de uma infraestrutura ou um item que está, ou estará, sob controle do gerenciamento de configuração. **NOTA** Itens de configuração pode variar amplamente na complexidade, tamanho e tipo, variando de um sistema inteiro incluindo todo o hardware, software e documentação, para um único módulo ou um componente secundário de hardware.

L

➤ LIBERAÇÃO

Agrupamento de itens de configuração novos e/ou alterados que são testados e introduzidos juntos no ambiente de produção.

➤ LINHA DE BASE

Ponto de referência do estado de um serviço ou um item de configuração individual em um determinado momento.

M

➤ MELHORIA CONTÍNUA

Atividade recorrente para aumentar a habilidade de atender requisitos de serviço.

N

➤ NÃO CONFORMIDADE

Não atendimento a um requisito.

O

➤ ORGANISMO DE ACREDITAÇÃO

Avalia as organizações que fornecem certificação, testes e inspeções. Acreditação por um organismo deste demonstra competência, imparcialidade e capacidade de desempenho de uma organização que faz auditorias. Assegura uma abordagem consistente.

➤ ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO CREDENCIADO

Organização que realiza auditorias de certificação, vulgarmente designado como “empresas de auditoria profissional” e que tem sido acreditado por um organismo de acreditação.

➤ ORGANIZAÇÃO

Grupo de pessoas e instalações com um conjunto de responsabilidades, autoridades e relacionamentos. Exemplo: Companhia, corporação, firma, empresa, instituição beneficente, comerciantes, associações, ou partes ou combinações destes. O conjunto é geralmente ordenado. A organização pode ser pública ou privada.

P

➤ PARTE INTERESSADA

Pessoa ou grupo que tem um interesse específico no desempenho ou no sucesso da atividade ou atividades do provedor de serviço. Exemplos: Clientes, proprietários, gerência, pessoas na organização do provedor de serviço, fornecedores, banqueiros, sindicatos ou parceiros. Um grupo pode ser uma organização, uma parte dela, ou mais de uma organização. Adaptado da ABNT NBR ISO 9000:2005.

➤ PROBLEMA

Causa-raiz de um ou mais incidentes. A causa-raiz não é usualmente conhecida na hora que um registro do problema é criado e o processo de gerenciamento de problema é responsável por futuras investigações.

➤ PROCEDIMENTO

Conjunto de atividades inter-relacionadas ou iterativas que transformam insumos (entradas) em produtos.

➤ PROCESSOS

Documento que apresenta resultados obtidos ou fornece evidência de atividades realizadas. Exemplos: Relatórios de auditoria, relatórios de incidentes, registro de treinamento ou atas de reuniões.

➤ PROVEDOR DE SERVIÇOS

Organização que tem como objetivo atender à ISO/IEC 20000.

R

➤ RDM

Consultar Registro de Mudança.

➤ REGISTRO

Documento declarando resultados atingidos ou fornecendo evidências das atividades executadas. NOTA 1 Nesta norma, os registros são diferenciados dos documentos pelo fato de eles representarem evidência de atividades ao invés de evidência de intenções. NOTA 2 Exemplos de registros incluem relatórios de auditoria, requisições de mudanças, relatório de incidentes, registros de treinamento individual e faturas enviadas aos clientes.

➤ REGISTRO DE MUDANÇA

Registro contendo detalhes de quais itens de configuração é afetado e como eles são afetados por uma mudança autorizada.

➤ REQUISIÇÃO DE MUDANÇA

Formulário ou tela usada para registrar detalhes de uma requisição de mudança de qualquer item de configuração dentro de um serviço ou infraestrutura.

➤ REQUISIÇÃO DE SERVIÇO

Requisição de informação, aconselhamento, acesso a um serviço ou modificação pré-aprovada.

➤ REQUISITOS DO SERVIÇO

Necessidade de um cliente e de usuários de serviço, incluindo requisitos do nível de serviço e as

necessidades do provedor de serviço.

➤ RISCO

Efeito da incerteza sobre objetivos. O efeito é um desvio do esperado – positivo e/ou negativo. Objetivos podem ter aspectos diferentes (como financeiro, de saúde e segurança, e metas ambientais) e podem usar níveis diferentes (como estratégico, em toda a organização, desenho, produto e processo). O risco é frequentemente caracterizado por referenciar potenciais eventos e suas consequências, ou uma combinação deles. O risco é frequentemente expresso em termos de uma combinação das consequências de um evento (incluindo mudanças em circunstâncias) e da probabilidade de ocorrência associada.

S

➤ SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Preservação da confidencialidade, integridade e acessibilidade de informações. Adicionalmente, outras propriedades como autenticidade, responsabilidade, não repúdio e confiabilidade também podem estar envolvidas. O termo “disponibilidade” não foi utilizado nesta definição porque é um termo com definição própria nesta parte da ABNT NBR ISO/IEC 20000 que não seria apropriado nesta definição. Adotado da ISO/IEC 27000:2009.

➤ SERVIÇO

Meios de entregar valor para o cliente, facilitando os resultados que o cliente quer atingir. O serviço é geralmente intangível. Um serviço também pode ser entregue para um provedor de serviço por um fornecedor, um grupo interno ou um cliente atuando como um fornecedor.

➤ SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS

Sistemas de gestão para dirigir e controlar as atividades de gerenciamento de serviço do provedor de serviço. Um sistema de gestão é um conjunto de elementos inter-relacionados ou interagindo para estabelecer a política e os objetivos e para atingir aqueles objetivos. O SGS inclui todas as políticas, objetivos, planos, documentos e recursos de gerenciamento de serviço requeridos para o desenho, transição, entrega e melhoria dos serviços e para atingir os requisitos desta parte da ABNT NBR ISO/IEC 20000. Adaptado da definição de “sistema de gestão da qualidade” da ABNT NBR ISO 9000:2005.

➤ SLA

Consultar Acordo de Nível de Serviço.

T

➤ TRANSIÇÃO

Atividades envolvidas em mover um serviço novo ou modificado para ou a partir de um ambiente de produção. Tudo que está na memória para o HD e, com isso, o computador pode ser desligado completamente da energia elétrica.